



**TECNOLOGIE DIGITALI
NEL SERVIZIO SOCIALE**
APPRENDERE DALLA RICERCA
PER ORIENTARE LA PRATICA

a cura di
Mara Sanfelici, Urban Nothdurfter,
Andrea Bilotti



Fondazione
Nazionale
Assistenti
Sociali

FrancoAngeli 

Questo volume è stato pubblicato con un finanziamento dell'Unione Europea - Next Generation EU, Missione 4 Componente 1, CUP H53D23009720001 e CUP F53D23011020001, e CUP I53D23006790001.

I link presenti nel volume sono forniti dall'autore.
L'editore non si assume alcuna responsabilità sui link qui contenuti
che rimandano a siti non appartenenti a FrancoAngeli.

Isbn: 9788835181279

Isbn e-book Open Access: 9788835190134

Copyright © 2026 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

Publicato con licenza *Creative Commons*
Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale
(CC-BY-NC-ND 4.0).

Sono riservati i diritti per Text and Data Mining (TDM), AI training e tutte le tecnologie simili.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore.
L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni
della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

Stampa: Geca – Divisione Libri di Ciscra Spa, Via Belvedere 42, 20862 Arcore (MB)

Indice

Prefazione , di <i>Barbara Rosina, Silvana Mordegli</i>	pag.	9
1. Il servizio sociale nella transizione digitale , di <i>Mara Sanfelici</i>	»	13
1. Introduzione. La responsabilità di prendere parte nei processi di trasformazione digitale	»	13
2. La lente della pratica per analizzare l'uso delle tecnologie nel lavoro sociale	»	17
3. Per un vocabolario condiviso	»	20
4. Oltre posizioni tecno-scettiche e tecno-entusiaste: prendersi cura in un mondo in trasformazione	»	27
Bibliografia	»	29
2. La consulenza sociale video-mediata: evidenze per orientare la pratica , di <i>Mara Sanfelici, Paolo Guidi, Eleonora Melchiorre, Laura Pinto</i>	»	32
1. Evidenze dalla letteratura	»	32
2. Apprendimenti dalla ricerca Dig.It.In.	»	35
3. Raccomandazioni per la teleconsulenza video-mediata	»	41
4. Uno strumento guida per la pratica	»	47
Bibliografia	»	49

3. Comunicare attraverso le chat: nuove pratiche nel servizio sociale, di <i>Maria Alessandra Molè, Mara Sanfelici, Urban Nothdurfter</i>	pag.	53
1. Cosa ci insegna la letteratura sulle chat: prospettive psicologiche e di servizio sociale	»	53
2. Lezioni apprese dalla ricerca Dig.It.In.	»	58
3. Riconfigurare le pratiche nel processo di aiuto	»	68
4. Conclusioni	»	73
Bibliografia	»	74
4. Documentare nel servizio sociale: la cartella sociale e i sistemi informativi online, di <i>Paolo Guidi, Maria Alessandra Molè, Marzia Radesco</i>	»	77
1. Introduzione	»	77
2. I sistemi informativi in Italia	»	79
3. Il dibattito in letteratura	»	81
4. Evidenze dalla ricerca utili alla professione	»	84
5. Come cambiano le pratiche? Una riflessione critica	»	93
Bibliografia	»	96
5. Andare verso le persone: le pratiche di outreach, di <i>Eleonora Melchiorre, Urban Nothdurfter, Andrea Bilotti</i>	»	98
1. Il lavoro di outreach: definizioni, tipologie e funzioni nella letteratura di riferimento	»	98
2. Lezioni apprese dalla ricerca: evidenze a partire da un caso di outreach digitalmente mediato	»	106
3. Guida alla riflessione critica sulla pratica: raccomandazioni per l'outreach mediato dal digitale	»	114
4. Conclusioni	»	117
Bibliografia	»	119
6. Per una transizione digitale giusta: principi, standard professionali e riflessione critica, di <i>Mara Sanfelici</i>	»	121
1. Introduzione	»	121

2. Guide etiche in Europa e nel mondo	pag.	122
3. Questioni etiche emergenti nel processo di aiuto	»	128
4. Il ruolo politico del servizio sociale nei processi di trasformazione digitale	»	139
Bibliografia	»	141
Conclusioni , di <i>Andrea Bilotti, Urban Nothdurfter</i>	»	145
Gli autori	»	149

6. Per una transizione digitale giusta: principi, standard professionali e riflessione critica

di *Mara Sanfelici*

1. Introduzione

I capitoli precedenti, a partire dai risultati della ricerca Dig.It.In., hanno analizzato le trasformazioni del lavoro sociale innescate dall'introduzione di nuove tecnologie nei servizi: il digitale abilita e allo stesso tempo disabilita, potenzia alcune capacità, ma ne indebolisce altre, dando origine a nuove sfide etiche per gli assistenti sociali.

In molti Paesi occidentali, il processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione è più avanzato e le associazioni professionali, in collaborazione con l'accademia (Reamer, 2017), hanno elaborato da almeno una decade linee guida e standard (NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017) per un uso eticamente corretto delle nuove tecnologie. In Italia, invece, la transizione digitale ha seguito un percorso più lento e – in particolare nel campo del servizio sociale – non adeguatamente orientato dalla ricerca e dalla normativa, con la conseguenza di un uso creativo, ma spesso improvvisato, dei nuovi strumenti (Sanfelici, 2022; Sanfelici, Nothdurfter, 2026). L'unico sforzo al momento riconoscibile è quello del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali (CNOAS), che ha elaborato un documento utile a guidare la riflessione sui possibili vantaggi e rischi associati all'uso di strumenti digitali, anche se con un focus limitato ai social media (CNOAS, 2023).

Questo capitolo intende dunque ampliare la riflessione sulle questioni etiche emergenti nei processi di digitalizzazione del lavoro sociale. A partire dalla sistematizzazione del sapere già consolidato nella disciplina – incluse le evidenze emerse dalla ricerca Dig.It.In. –

l'obiettivo è fornire una base utile alla successiva definizione di possibili linee guida, adatte anche al contesto italiano. In particolare, il paragrafo che segue analizza i contributi dalla letteratura scientifica, mettendoli in dialogo con i contenuti della *Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali per il decennio digitale* (2023/C 23/01) e con i principi etici internazionalmente riconosciuti nel servizio sociale, sintetizzati nel *Global Social Work Statement of Ethical Principles* (IFSW, IASSW, 2018). La seconda parte discute più nel dettaglio le nuove sfide etiche nel processo di aiuto, analizzando anche le scelte condotte in altri Paesi che maggiormente hanno contribuito alla definizione di standard professionali a tutela di cittadini e assistenti sociali.

2. Guide etiche in Europa e nel mondo

Secondo la *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea* (UE), l'UE si fonda sui valori universali della dignità umana, della libertà, dell'uguaglianza e della solidarietà. Si tratta di un orientamento pienamente in linea con il servizio sociale, che si pone l'obiettivo di promuovere il cambiamento sociale, fondando la propria azione sui valori della dignità umana, della giustizia sociale, e della solidarietà, e in relazione ai principi di equità, autodeterminazione, partecipazione e antidiscriminazione (IFSW, IASSW, 2018).

La transizione digitale comporta una riflessione su come gli stessi principi possano essere rispettati sia online che offline. La *Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali* (di seguito nominata "*Dichiarazione*") risponde a tale obiettivo, tracciando una rotta per promuovere un modello europeo basato sui valori e i diritti fondamentali riconosciuti nell'UE. Il documento riconosce innanzitutto l'ambiguità strutturale dell'innovazione tecnologica: da un lato, il digitale offre opportunità in termini di miglioramento della qualità della vita, della crescita economica e della sostenibilità, dall'altro innescando nuove sfide sul piano sociale ed economico, implicando il rischio di regressione dei diritti (paragrafo 3). La *Dichiarazione* non dà dunque per scontata l'idea di innovazione tecnologica come fonte di progresso sociale, e invita piuttosto a comprendere e valutare come e se la tecnologia sia al servizio della società e dell'ecosistema.

Il *Global Social Work Statement of Ethical Principles* (di seguito nominato come “*Statement*”) (IFSW, IASSW, 2018) esplicita una posizione molto simile: un’intera sezione è dedicata all’uso delle tecnologie, ed esplicita come i principi etici del servizio sociale devono orientare tutti i contesti della pratica, della formazione e della ricerca, sia online che offline. Lo *Statement* indica la necessità di partire dai fondamenti valoriali condivisi, per comprendere come garantire azioni coerenti, anche in ambiente digitale.

I sottoparagrafi che seguono entrano nel dettaglio, guidando la necessaria riflessione sulle trasformazioni in corso, in relazione ai valori e ai principi elencati nella *Dichiarazione* e nello *Statement*: la dignità umana, la giustizia sociale, la solidarietà, la tutela dei dati personali e la partecipazione.

2.1. Mettere al centro le persone e riconoscere la dignità umana

La *Dichiarazione* chiarisce che nell’UE le persone sono considerate “al centro della trasformazione digitale” (Capitolo 1): si riconosce che l’innovazione tecnologica non è neutra, ma deve essere orientata allo sviluppo di condizioni che vanno a beneficio di tutte le persone, facilitando il perseguimento delle loro aspirazioni e nel rispetto dei loro diritti; è pertanto necessario garantire un’azione “responsabile da parte di tutti gli attori, pubblici e privati” coinvolti nella trasformazione digitale.

Il servizio sociale è uno di questi attori, e assume un ruolo centrale nel promuovere le relazioni umane, la cura e la giustizia sociale (Sanfelici, 2024). Uno dei suoi valori fondanti è il riconoscimento della dignità intrinseca di tutti gli esseri umani: nella pratica professionale questo si traduce nella capacità di promuovere relazioni fondate sul rispetto, il non giudizio e una profonda comprensione empatica. Le persone sono “al centro”, riconosciute nella loro unicità, globalità, libertà e capacità di espressione, guardando alla complessa interazione tra le dimensioni biologiche, psicologiche, sociali, culturali e spirituali della loro esistenza; il fine è orientare valutazioni e interventi olistici, sviluppati con la piena partecipazione delle persone, delle organizzazioni e delle comunità con cui gli assistenti sociali collaborano.

Come hanno dimostrato le dettagliate analisi nei capitoli prece-

denti, la diffusione del digitale abilita nuove forme di riconoscimento e di inclusione, ma il loro uso in pratica può anche tradursi in interazioni disfunzionali che superano i confini del rispetto reciproco o alimentano dinamiche escludenti. Anche i processi di datificazione¹ (Dencik, 2022) nei servizi sociali possono portare all'emergere di dilemmi che derivano dalle inevitabili cesure in essi implicate (Capitolo 4): il rischio è perdere di vista le persone, le loro aspirazioni, i loro mondi di vita, quando la programmazione e l'azione dei servizi sono guidate prevalentemente da indicatori sintetici che restituiscono immagini parziali e segmentate dei beneficiari, ridotti a "dati" e "casi" da amministrare, invece che inclusi in processi di scambio dialogico.

2.2. Promuovere la giustizia sociale, la solidarietà e la responsabilità collettiva

La *Dichiarazione* esplicita che "la tecnologia dovrebbe essere utilizzata per unire le persone, e non per dividerle". "La trasformazione digitale dovrebbe contribuire a una società e a un'economia eque e inclusive nell'UE", senza "lasciare indietro nessuno"; a tal fine, dovrebbe realizzare la parità di genere, la diversità culturale e linguistica, e includere le persone anziane, con disabilità, chi vive nelle zone rurali, o subisce fenomeni di marginalizzazione. Nell'orientamento dell'UE, dunque, i valori della giustizia, dell'equo accesso alle risorse e della solidarietà devono essere parte integrante del processo di innovazione tecnologica, come garanzia di uno sviluppo che rispetti i diritti fondamentali. Secondo la *Dichiarazione*, "anche gli operatori del mercato che traggono vantaggio dalla trasformazione digitale devono assumere le proprie responsabilità sociali e contribuire in modo equo e proporzionato ai costi delle infrastrutture, dei servizi e dei beni pubblici, a beneficio di tutte le persone che vivono nell'UE".

La giustizia sociale è anche uno dei valori al centro dello *Statement*, connesso a quelli di equità e solidarietà. L'azione del servizio

¹ In letteratura si definisce "datificazione" il processo attraverso cui azioni, relazioni, pratiche e aspetti della vita sociale vengono trasformati in dati digitali quantificabili, aggregabili e analizzabili, che possono essere successivamente convertiti in informazioni e valore (anche economico) (Southerton, 2020).

sociale per promuovere una società più giusta si concretizza attraverso il contrasto a forme di discriminazione e oppressione – nei contesti sociali e nelle stesse istituzioni – il rispetto e l’inclusione della diversità, la costruzione di reti di solidarietà e di canali per un equo accesso alle risorse. Gli assistenti sociali sono orientati a promuovere il benessere delle persone, e pongono particolare attenzione ai processi che costruiscono forme di vulnerabilità sociale. Il digitale introduce nuove sfide per i professionisti, riconfigurando i processi di inclusione ed esclusione, e dunque le possibilità di partecipare alla pari alla vita sociale (Fraser e Honneth, 2003). Da un lato, le *affordances* che esprimono le nuove tecnologie (Capitolo 1) consentono di rimuovere barriere organizzative, culturali e simboliche nei servizi del welfare e nei contesti sociali più ampi. Gli strumenti digitali possono essere sfruttati anche per rinforzare le reti e i legami sociali nel lavoro con i gruppi e le comunità, negli interventi di *outreach* (Capitolo 6) e in attività di advocacy sociale. Tuttavia, non tutti accedono allo stesso modo ai nuovi dispositivi e l’assessment delle *capabilities* digitali diventa una nuova area imprescindibile nei processi di valutazione sociale e progettazione degli interventi (Capitolo 2). La sfida della connettività si lega alla possibilità di promuovere comunità inclusive ed ecosistemi sostenibili, ma costruisce nuove gerarchie sociali legate alle capacità di accesso a risorse materiali e simboliche veicolate in ambienti digitali. L’ingresso di nuove tecnologie può abilitare processi di innovazione ecologica e sociale, ma anche giustificare politiche e pratiche ingiuste che segmentano ulteriormente i gruppi e contribuiscono a costruire muri e distanze. È responsabilità collettiva, e dunque anche del servizio sociale, promuovere un accesso fluido e sicuro ai servizi pubblici digitalizzati, garantendo dispositivi e connessioni adeguate anche a persone in condizioni di svantaggio economico, e strumenti per un pensiero critico sull’uso del digitale.

La *Dichiarazione* richiama anche la condizione dei lavoratori: è un diritto svolgere il proprio lavoro in un ambiente sicuro per il benessere fisico, psichico e sociale, anche online; la possibilità di disconnettersi come garanzia di equilibrio tra vita professionale e vita privata deve essere garantita anche nei servizi sociali.

2.3. *Promuovere l'autodeterminazione e la partecipazione*

La *Dichiarazione* afferma che “ogni persona dovrebbe essere in grado di scegliere realmente e liberamente quali servizi online utilizzare, sulla base di informazioni obiettive, trasparenti, facilmente accessibili e affidabili”; inoltre, il diritto di scelta per quanto riguarda la salute, l'istruzione, l'occupazione e la vita privata non dovrebbe essere pregiudicato dall'uso di tecnologie come l'intelligenza artificiale.

Anche lo *Statement* mette al centro il principio di autodeterminazione, che si fonda sul riconoscimento delle persone come capaci di agire e assumere le proprie scelte, nel rispetto dei diritti e degli interessi degli altri; nella relazione di aiuto, tale principio si concretizza nella possibilità di partecipare attivamente ai processi decisionali che incidono sulle loro vite. Assumendo in premessa un concetto di autonomia relazionale (Anderson e Honneth, 2011; Sanfelici, 2024), lo *Statement* sottolinea la necessità di riconoscere le condizioni sociali che promuovono o ostacolano l'effettiva possibilità di autodeterminazione. Si tratta dunque di considerare nell'analisi e nell'intervento sociale i fattori socioculturali, economici e politici che promuovono la capacità di agire o, al contrario, forme di marginalizzazione e sfruttamento. Le nuove tecnologie possono potenzialmente facilitare azioni di promozione sociale o, al contrario, rinforzare processi di chiusura entro reti di privilegio, che costruiscono forme di accesso selettivo alle risorse per il funzionamento psicologico e sociale. Tale condizione implica non solo azioni a livello macro, per rendere esigibili i diritti che consentono l'autonomia, ma anche la creazione di spazi e processi di partecipazione, sia nelle comunità sia nell'implementazione delle politiche che orientano gli interventi online e offline.

È inoltre necessario garantire che negli ambienti digitali le persone – e in particolar modo quelle più colpite da forme di vulnerabilità sociale – siano protette dalla disinformazione, dalla manipolazione delle informazioni e da altre forme di contenuti dannosi; questo – esplicita la *Dichiarazione* – si realizza anche grazie alla capacità delle istituzioni di “conferire alle persone maggiore autonomia e responsabilità affinché compiano scelte liberamente determinate e specifiche, e limitare lo sfruttamento delle vulnerabilità e dei pregiudizi”.

2.4. Promuovere un ambiente digitale sicuro e protetto, nel rispetto della riservatezza e della privacy

Il diritto alla protezione dei dati personali, di accedere ai dati raccolti e di ottenerne la rettifica è elencato nella CEDU tra i diritti fondamentali e, nell'UE, è regolato da diversi documenti, tra cui il G.D.P.R (*General Data Protection Regulation*). La *Dichiarazione* dedica un intero capitolo a tale tema, indicando che le persone hanno diritto al rispetto della vita privata e alla protezione dei propri dati personali, ad avere il controllo di come sono utilizzati e con chi sono condivisi, alla riservatezza delle comunicazioni sui propri dispositivi elettronici, e a non essere sottoposta a sorveglianza online illecita. I prodotti e i servizi digitali devono essere dunque sicuri, garantendo protezione, integrità, disponibilità e autenticità delle informazioni trattate.

Anche lo *Statement* individua tra i principi fondamentali quello del rispetto del diritto alla riservatezza e alla privacy delle persone: gli assistenti sociali devono informarle dei loro diritti, ma anche dei limiti del loro esercizio previsti dalla normativa, quando sono implicati potenziali danni alle persone.

Nei servizi sociali sono oggi in uso diverse piattaforme digitali in grado di abilitare la comunicazione a distanza (Capitoli 2 e 3) o la raccolta di dati (Capitolo 4). L'uso di sistemi avanzati di crittografia consente di proteggere la riservatezza dei beneficiari dei servizi, ma si pongono problemi relativi all'uso di diverse piattaforme proprietarie, con differenti sistemi di protezione (Morgan e Polowy, 2011); sono dunque necessarie policy che consentano a professionisti e cittadini di riconoscere facilmente i diversi livelli di sicurezza e protezione dei dati.

La sezione 9 dello *Statement* invita i social workers e le loro associazioni a identificare le sfide ai principi di riservatezza e privacy e a individuare strumenti utili per fronteggiarle; il documento cita in particolare il consenso informato come rilevante modalità di garanzia dei cittadini.

La tutela di questo diritto richiede non solo una buona conoscenza della normativa, ma anche la capacità di renderla effettivamente esigibile. Talvolta, il rischio è che la firma dei moduli per il consenso al trattamento dei dati diventi una prassi formale, più utile a difendere

l'organizzazione che a garantire la piena comprensione e partecipazione dei cittadini ai processi di raccolta e analisi dei dati che li riguardano. Il lavoro a distanza può rendere più sfidante il dialogo su questi temi, soprattutto quando sono coinvolte persone più vulnerabili – ad esempio, i bambini o i cittadini affetti da disturbi cognitivi (Capitolo 3). Situazioni di criticità emergono anche quando le policy sono calate dall'alto e non pienamente chiare per gli stessi professionisti, in assenza di adeguata formazione.

Se, dunque, i principi che dovrebbero orientare gli interventi del servizio sociale sono chiaramente delineati, la sfida per gli assistenti sociali è quella di tradurli in pratica in contesti complessi, dove diverse variabili non dipendono direttamente dalla loro intenzione. I paragrafi che seguono discutono più nel dettaglio le tensioni e le ambiguità di cui questi professionisti fanno esperienza nella pratica per la tutela dei diritti online e offline.

3. Questioni etiche emergenti nel processo di aiuto

Nelle pratiche che prendono forma in ambienti online, i dilemmi etici emergono non solo perché di fatto alcuni principi e diritti sono talora in tensione reciproca – ad esempio il diritto all'accesso a Internet e quello all'oblio, oppure il principio di trasparenza e quello di protezione dei dati – ma anche in relazione a diverse variabili di contesto che influenzano la pratica.

La letteratura offre ancora pochi contributi su questo tema. Una recente revisione sistematica (Rodríguez-Martínez *et al.*, 2024) ha rintracciato 15 pubblicazioni, di cui 7 di natura teorica, solo 5 studi empirici condotti su campioni molto limitati e 3 focalizzati sul tema delle competenze digitali. Tra i lavori disponibili, i contributi di Reamer (2013, 2017, 2018, 2021) sono quelli più frequentemente citati per l'efficace sforzo di sistematizzazione sulle questioni etiche che emergono con l'uso delle tecnologie digitali. Lo stesso autore è stato coordinatore di due *task forces* in cui si è concretizzato l'impegno delle associazioni professionali per delineare standard e linee guida utili al lavoro in pratica. In particolare, Reamer (2021) ha coordinato un gruppo che ha riunito associazioni di diversi Paesi anglosassoni – tra cui Canada, USA, Irlanda, Nuova Zelanda – e ha portato all'ela-

borazione del *Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice* (ASWB, 2014); successivamente, ha diretto una *task force* statunitense – promossa dalla *National Association of Social Workers*, dalla *Association of Social Work Boards* e dal *Council on Social Work Education* e dalla *Clinical Social Work Association* – il cui lavoro è confluito nel documento *Standards for Technology in Social Work Practice* (NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017), utile a identificare standard per l'uso delle tecnologie nel servizio sociale.

Qui di seguito è proposta una riflessione che richiama i contenuti di tali contributi, discussi alla luce dei principi riconosciuti nel contesto europeo (paragrafo 2) e dei risultati emersi dalla ricerca Dig.It.In. (Capitoli 2,3,4,5), al fine di contestualizzare l'analisi in relazione alla specificità del servizio sociale italiano. Verranno in particolare discussi i temi che la letteratura scientifica e grigia identifica come centrali nella pratica degli assistenti sociali, ovvero: i dilemmi che emergono dalla riconfigurazione dei confini professionali nel processo di aiuto con le persone (paragrafo 3.1), le potenzialità e i rischi negli interventi di advocacy online (paragrafo 3.2) e le sfide etiche emergenti nei processi di documentazione in ambiente digitale (paragrafo 3.3). Tale analisi è integrata dalla discussione di questioni emergenti legate al più recente uso di sistemi di decisione automatici (paragrafo 3.4), alla necessità di formare nuove competenze dei professionisti (paragrafo 3.5) e al ruolo politico del servizio sociale nel processo di transizione digitale (paragrafo 3.6).

3.1. Dilemmi legati alla riconfigurazione dei confini professionali

Una delle questioni ricorrenti in letteratura (Zur, 2017; Reamer, 2021) – emersa di frequente anche come preoccupazione dei partecipanti alla ricerca Dig.It.In. – riguarda la riconfigurazione dei confini professionali, quando la relazione di aiuto prende forma in ambienti online.

In generale, la “giusta” prossimità si associa a una relazione autentica e calda (Gui e Sanfelici, 2023) che, tuttavia, non può valicare i confini di un setting professionale (Gabbard, 1996), distinguendosi da relazioni che implicano un coinvolgimento più intimo e informale, come quelle di amicizia o di amore.

Alcuni autori (Herlihy e Corey, 2015; Reamer, 2021) hanno pro-

posto una tipologia di possibili criticità sul piano etico, deontologico e legale, che possono emergere sia nel lavoro in presenza sia nelle interazioni online, identificando: a) dilemmi etici nei processi decisionali, in situazioni complesse e ambigue, b) errori non intenzionali, dovuti a negligenza o incompetenza (anche tecnologica) e c) violazioni disciplinari o illeciti professionali, legati a comportamenti intenzionali.

La criticità più frequente riguarda l'emergere di dilemmi etici nelle interazioni online, in cui diverse sfide possono sorgere in relazione al fatto che le potenzialità e i limiti del digitale sono due facce della stessa medaglia. Ad esempio, il tentativo del professionista di avvicinarsi per esprimere all'altro attenzione e comprensione, può aumentare il senso di prossimità pur a distanza, ma anche essere vissuto come invasivo (Capitoli 2, 3). Se, da un lato, riuscire a esserci tempestivamente attraverso canali online può essere percepito come una forma di riconoscimento in situazioni difficili, dall'altro può indurre forme di dipendenza da una presenza continua, oppure vissuti di abbandono, quando in un momento di indisponibilità del servizio il cittadino non riceve pronto supporto (Guidi, Pinto, Sanfelici, 2026). L'intensità e la frequenza degli scambi online possono talvolta generare fraintendimenti e l'aspettativa di un coinvolgimento intimo (Reamer, 2023; Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026).

La scarsa consapevolezza o inesperienza nell'uso delle tecnologie digitali può portare anche ad azioni o omissioni non intenzionali, che non costituiscono violazioni gravi del codice etico, ma possono danneggiare la fiducia e l'equilibrio nei confini professionali. Scambi di messaggi elettronici, anche oltre l'orario di lavoro, soprattutto quando il professionista utilizza profili o account personali, possono generare relazioni ambigue, ma anche mettere a rischio la riservatezza.

Alcuni enti prevedono servizi di reperibilità per gestire situazioni di crisi anche oltre gli orari di apertura ordinari. Gli assistenti sociali non di rado portano con sé i dispositivi, con maggiori difficoltà a costruire confini chiari tra la vita lavorativa e quella personale e rischi legati alla protezione dei dati.

Si osservano conseguenze anche in relazione al benessere dei professionisti: i social workers spesso intraprendono la loro carriera per una forte motivazione ad aiutare gli altri, ma la possibilità di esserci prontamente attraverso il canale digitale può indurre a condizioni di

sovraccarico lavorativo ed emotivo, con conseguenze sulla qualità del servizio svolto.

Con la diffusione dei social media, inoltre, molti assistenti sociali ricevono sempre più spesso richieste di connessione e “amicizia” online. In questi casi, i cittadini possono venire a conoscenza di informazioni sulla loro vita privata, generando dinamiche relazionali potenzialmente critiche. In alcuni casi, i professionisti hanno incontrato difficoltà per aver condiviso su un social media un post privato – visibile per errore a tutti – che non conteneva nomi propri, ma il riferimento alla situazione di una persona incontrata al lavoro: il cittadino si è riconosciuto nella descrizione e ha percepito una violazione della privacy (Reamer, 2023).

Anche i contenuti scambiati in chat di gruppo con i beneficiari dei servizi possono tradursi nel rischio di diffusione più o meno intenzionale di informazioni riservate e private.

In tutti questi esempi non c'è intenzionalità, né si rintracciano violazioni deliberate e gravi degli standard etici che si verificano invece nei casi di abuso di potere, induzione di persone vulnerabili a relazioni intime, o il loro sfruttamento per fini personali o economici, attraverso reti online o offline. Si tratta di comportamenti rari, mentre nella maggior parte dei casi le situazioni di criticità sono riconducibili a scarsa riflessione sulla pratica o a una limitata padronanza degli strumenti digitali e non, che tuttavia può creare potenziali danni relazionali o di immagine (Reamer, 2023)

Il confine tra formale e informale nella relazione professionale è esito di negoziazioni continue, e non esistono procedure in grado di indicare come mantenere la “giusta prossimità”. È tuttavia possibile negoziare regole chiare con le persone, e dialogare sulle modalità che si ritengono più corrette per mantenere una relazione basata sul rispetto e il riconoscimento reciproco.

In relazione a ciò, gli standard definiti dalle associazioni professionali nordamericane (NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017) raccomandano di:

- riferirsi a policy del servizio sull'uso delle diverse tecnologie digitali, per rendere conto in modo trasparente delle regole d'uso (ad esempio, tempi e modalità di risposta nelle comunicazioni mediate dal digitale) e, in assenza di policy, promuoverne l'introduzione;

- garantire l'adesione dei beneficiari a forme di comunicazione digitalmente mediate, attraverso l'espressione di un consenso informato e il dialogo sulle regole indicate nelle policy;
- evitare il ricorso ad account o indirizzi personali;
- evitare e prevenire la diffusione di contenuti e immagini relativi ai beneficiari su canali online condivisi;
- acquisire competenze sulla rimodulazione delle tecniche di comunicazione online.

Il lavoro sociale si svolge per definizione nell'incertezza e in contesti in trasformazione, coglie e intercetta bisogni emergenti, lavora per creare riconessioni dove i legami si sono interrotti: gli standard, dunque, costituiscono un riferimento per riflettere collettivamente su dilemmi emergenti in pratica, ma non devono essere usati per ingabbiare l'azione, ad esempio ricorrendo a un'eccessiva burocratizzazione come difesa organizzativa o professionale. Ad esempio, nei servizi di *outreach*, costruiti per cercare di avvicinare le persone che hanno più sfiducia nelle istituzioni, l'uso del digitale è certamente fonte di dilemmi non risolvibili in riferimento a standard adottati in modo acritico (Capitolo 6).

3.2. Potenzialità e rischi negli interventi di advocacy online

Le possibilità d'uso delle tecnologie digitali sono sempre più sfruttate in attività di advocacy (Berzin, Singh e Chan, 2015); esse mirano, da un lato, a aumentare la consapevolezza sui processi che costruiscono condizioni di svantaggio e, dall'altro, a influenzare le decisioni alla base di interventi, progetti, o politiche che incidono su tali processi. Il fine è garantire la tutela e l'esigibilità dei diritti, chiedendone l'attuazione, denunciandone la violazione, ma anche ampliando la gamma di quelli riconosciuti (Sanfelici, 2022b), ad esempio nelle interazioni che si svolgono in ambienti digitali. Parallelamente, l'obiettivo è la promozione della capacità di azione e di influenza delle persone escluse dal godimento di tali diritti. Anche questi interventi devono essere costante oggetto di riflessività critica, in relazione ai principi etici del servizio sociale: nelle campagne di advocacy, le informazioni devono essere presentate in modo accurato e rispettoso, senza cedere alla tentazione di enfatizzare o diffondere notizie sensazionalistiche, mossi

dall'elevato livello di impegno e passione generalmente sotteso a tali attività (Segal, Gerder e Steiner, 2019).

L'uso dei media digitali aumenta i canali per accedere a dati e informazioni, connettere le persone interessate alla causa, sensibilizzare chi non è direttamente coinvolto, diffondere contro-narrazioni per contrastare discorsi che rinforzano processi di discriminazione. La costruzione e la condivisione dei contenuti, tuttavia, non sono processi esenti da rischi. In primo luogo, il format di alcuni social media impone sintesi che rischiano di sfociare in semplificazioni e riduzioni della complessità; inoltre, la possibilità di condivisione e interazione pubblica deve essere gestita in relazione all'emergere di possibili contenuti che violano la privacy o il rispetto reciproco. È anche possibile correre il rischio di sostituirsi alla voce delle stesse persone che ci si propone di aiutare, in contrasto con il principio di partecipazione. Le campagne di advocacy richiedono pertanto il confronto con colleghi e supervisor, il coinvolgimento dei cittadini che dovrebbero beneficiare di tali interventi, la costruzione di strumenti per segnalare contenuti problematici, l'attenzione alla gestione dell'account implicato, per preservare la trasparenza e l'integrità professionale.

Sono inoltre fondamentali processi di scambio e negoziazione con i manager degli enti, considerato che ogni informazione o post pubblicato sui loro canali ufficiali riflette l'immagine e i valori delle organizzazioni.

È infine necessario sviluppare policy su cosa sia appropriato condividere pubblicamente, in coerenza ai valori della professione, sull'uso di un linguaggio rispettoso e corretto, oltre a fronteggiare dilemmi etici quando emergono conflitti tra prospettive. Un approccio proattivo nella gestione dei rischi e una policy chiara e ben strutturata rappresentano la migliore garanzia contro potenziali criticità etiche e reputazionali (Reamer, 2017).

3.3. Sfide etiche nei processi di documentazione in ambiente digitale

Garantire un processo di documentazione di qualità è rilevante non solo per informare i percorsi di aiuto, ma anche come forma di accountability ed esercizio di responsabilità professionale. Condividere informazioni in rete, grazie ai nuovi sistemi informatici, facilita

la collaborazione tra professionisti e istituzioni e promuove uno sguardo multidimensionale (Capitolo 4). Tuttavia, emergono dilemmi nelle decisioni su come proteggere i dati, quali informazioni è opportuno mettere in rete e quali no, chi può accedere e come è possibile usarli. Dilemmi emergono anche rispetto alla registrazione di informazioni in rete che possono essere usate come prove ed evidenze in ambito giudiziario.

Sono dunque necessarie policy condivise che garantiscano scelte aderenti ai codici etici e alla normativa rispetto a come tenere traccia e come gestire diversi tipi di informazioni in ambiente digitale: ad esempio, come registrare quelle raccolte attraverso interazioni orali (al telefono, in presenza, etc.) oppure quelle costruite in forma di testo scritto, ad esempio nelle interazioni via chat o e-mail (Capitolo 3).

Un tema emergente riguarda inoltre l'uso dei social media per reperire informazioni sui cittadini attraverso il loro profilo, una pratica adottata dagli assistenti sociali, quando ritengono necessario integrare le informazioni raccolte dai colloqui. Si tratta perlopiù di casi in cui il rapporto di fiducia non è ancora solido, e la persona per diverse ragioni è restia a condividere informazioni su di sé, oppure di situazioni di crisi (ad esempio, persone a rischio di suicidio). Su questo aspetto sono intervenute le associazioni professionali statunitensi che nel documento *Standards for Technology in Social Work Practice* (NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017) indicano che “gli assistenti sociali non devono raccogliere informazioni sui clienti da fonti online senza il loro consenso; se lo fanno, devono adottare misure ragionevoli per verificare l'accuratezza delle informazioni trovate”. Una ricerca di informazioni online può essere eticamente appropriata solo in situazioni di emergenza, quando il cittadino si trova in pericolo immediato e l'unico modo per rintracciarlo o contattarlo è l'uso dei social media, oppure quando si tratta di proteggere persone vulnerabili, esposte a rischio di danni fisici o psicologici. Anche in questi casi, il documento raccomanda di considerare prima alternative più adeguate come, ad esempio, coinvolgere le reti sociali di riferimento o, quando necessario, interpellare le autorità.

Le decisioni relative a quali informazioni cercare regolarmente sui beneficiari dei servizi devono essere assunte con grande attenzione e riviste periodicamente, per assicurare che le policy dei servizi siano fondate su motivazioni etiche e metodologiche legittime.

Gli standard delle associazioni professionali nordamericane raccomandano:

- lo sviluppo di policy – incluse nel consenso informato – che dettagliano le modalità di acquisizione, condivisione e archiviazione dei dati, specificando quali media elettronici (chat, etc.) vengono usati per raccogliarli, in quali modi sono registrati (in cartelle cartacee o elettroniche), le modalità di accesso, se e come vengono condivisi;
- il supporto per la piena comprensione del diritto a prestare un consenso informato, ad esempio, attraverso una riflessione condivisa con i beneficiari su come i dati dagli scambi offline e online vengono registrati nelle cartelle elettroniche a loro associate e come possono essere utilizzati dai professionisti coinvolti;
- la conoscenza della normativa sulla protezione dei dati e la comprensione del funzionamento dei sistemi di raccolta, per assicurare il rispetto della riservatezza.

3.4. Dilemmi etici legati a sistemi di decisione automatizzati

In molti Paesi occidentali, è sempre più diffuso l'uso di sistemi automatizzati o semi-automatizzati per supportare o sostituire le decisioni dei professionisti in campo medico, giudiziario e sociale. Alcuni strumenti incorporano algoritmi che selezionano l'accesso alle prestazioni, ad esempio per l'approvazione di prestiti o l'assegnazione di alloggi e sussidi. Algoritmi più complessi sono in grado di suggerire ai professionisti alcune scelte, fondate sulla predizione di esiti statisticamente probabili. La logica sottesa a questi sistemi è comparabile a quella degli strumenti attuariali di previsione del rischio (Sanfelici, 2015), da tempo in uso nei paesi anglosassoni nella forma di schede di assesment cartacee. La costruzione di tali strumenti implica la disponibilità di ampi database per consentire di riconoscere – sulla base di analisi statistiche – i trend nelle variabili che influenzano esiti infausti (ad esempio, la recidiva di comportamenti violenti) e di classificare i casi in relazione a soglie di rischio. L'obiettivo è aiutare i professionisti a valutare l'appropriatezza e l'urgenza dell'intervento, oltre alla quantità di risorse da mettere in campo.

L'uso contemporaneo di algoritmi nei servizi sociali (Ottman e

Noble, 2025) si basa similmente sull'analisi di dati che il sistema usa per proporre valutazioni e decisioni. La loro introduzione è motivata in termini di efficienza e efficacia: la capacità di elaborazione dei dati, superiore a quella degli esseri umani, dovrebbe aiutare a assumere decisioni informate dalle evidenze, e dunque a superare pregiudizi e distorsioni inevitabili nel giudizio umano, fornendo soluzioni in modo più rapido, preciso ed economico (Ranerup e Henriksen, 2020). Tuttavia, la letteratura evidenzia anche diversi limiti nel processo con cui tali sistemi sono stati costruiti e operano nei servizi (Sanfelici e Briziarelli, 2026). Innanzitutto, è oggetto di critica la natura proprietaria di molti algoritmi (Birhane, 2021): la transizione dalle decisioni umane a quelle automatiche sta avvenendo in un contesto politico e economico fortemente orientato alla privatizzazione di molte funzioni pubbliche, portando non di rado a confondere i confini della responsabilità tra governi e imprese tecnologiche private. Un altro aspetto fonte di criticità riguarda la scarsa chiarezza sulle modalità di elaborazione dei dati e sugli effetti dell'apprendimento automatico (Eubanks, 2018): il processo decisionale algoritmico risulta opaco sia per i professionisti – che per essere affiancati da tali sistemi dovrebbero riuscire a comprenderne il funzionamento – sia per i cittadini, che ne subiscono le conseguenze. Oltre al problema della trasparenza, emerge il tema della presenza di *bias* sistematici (di genere, di classe, razziali) negli stessi sistemi di raccolta dei dati: ad esempio, i database dei servizi sociali si alimentano più spesso di informazioni raccolte in modo parziale, e su individui in condizioni di svantaggio che più probabilmente si rivolgono alle istituzioni per chiedere aiuto (Eubanks, 2018); il rischio è introdurre sistemi di sorveglianza (Zuboff, 2019) delle popolazioni che già subiscono gli effetti di multiple forme di oppressione sociale, trascurando letture sistemiche dei processi che mantengono condizioni di privilegio e svantaggio. È, ad esempio, il caso di SyRI (Rachovitsa e Johann, 2022), una piattaforma di gestione di dati alimentati da sistemi governativi olandesi per la concessione di sussidi alle famiglie; un algoritmo nel sistema è stato usato per classificare gli utenti in profili di rischio di frode, escludendo molte persone dall'accesso alle misure di sostegno. Il Tribunale dell'Aja ha tuttavia ritenuto che tale sistema violasse l'articolo 8 della CEDU sul diritto al rispetto della vita privata, in quanto fondato su un trattamento massivo, opaco e poco controllabile dei dati perso-

nali, sproporzionato rispetto all'obiettivo di contrasto alle frodi e privo di adeguate garanzie per prevenire discriminazioni nei confronti dei cittadini.

Oltre al rischio di nuove forme di oppressione, si creano ulteriori elementi di complessità nel valutare le responsabilità che restano in capo ai professionisti, e nell'individuare il punto esatto della filiera tecnologica nei casi in cui si generano errori. Più in generale, si evidenzia il rischio di deumanizzare l'istituzione pubblica: un possibile effetto è indurre una visione degli esseri umani come un insieme di variabili quantificabili, trasformando la valutazione sociale in un processo limitato a categorizzazioni, classificazioni e ipotesi predittive, con scarso valore e attenzione alle dimensioni della cura. Al contrario, gli assistenti sociali basano le proprie decisioni su una conoscenza costruita insieme alle persone, riconosciute nella loro unicità e globalità (paragrafo 2). L'intervento del servizio sociale include la responsabilità di fondare le decisioni su un sapere consolidato anche grazie allo studio quantitativo dei fenomeni, ma ciò affianca il lavoro relazionale orientato a costruire spazi in cui è possibile dialogare, condividere, apprendere e giungere a nuove interpretazioni che autorizzano processi trasformativi a livello micro e macro (Sanfelici, 2024).

Una tutela dagli esiti ingiusti di tali processi si ritrova nel GDPR che riconosce a ogni individuo il diritto di non essere sottoposto a decisioni basate unicamente su un trattamento automatizzato dei dati, qualora tali decisioni producano effetti giuridici, o incidano in modo significativo su ambiti fondamentali della vita personale e sociale. Anche i codici etici professionali dovranno essere aggiornati sul posizionamento dei professionisti rispetto all'introduzione di nuovi strumenti a supporto delle decisioni, che influenzano l'esercizio dell'autonomia professionale e la qualità della relazione di aiuto.

3.5 L'aggiornamento delle competenze nelle organizzazioni dei servizi sociali

Secondo il *Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice* (ASWB, 2014), al fine di usare in modo appropriato e etico le tecnologie, gli assistenti sociali dovrebbero:

- fare uso di strumenti tecnologici solo dopo aver ricevuto formazione, supervisione e consulenza adeguate da parte di esperti competenti nell'uso delle tecnologie digitali nel servizio sociale;
- mantenersi costantemente aggiornati sulle conoscenze emergenti relative alla pratica online, attraverso lo studio della letteratura scientifica e la partecipazione a percorsi di formazione continua, privilegiando le evidenze fondate su standard metodologici ed etici riconosciuti;
- saper riconoscere e affrontare le sfide comunicative specifiche in diversi ambienti digitali;
- conoscere e osservare le normative vigenti per garantire i diritti tutelati dalla legge;
- saper valutare se i servizi digitali offerti sono in linea con i bisogni e i vissuti delle persone, tenendo conto delle differenze culturali e rispettando la loro libertà di rifiutare modalità online;
- valutare l'impatto del *digital divide* sui processi di esclusione sociale, e abilitare l'inclusione in ambienti digitali attraverso progetti che agiscono a livello individuale e collettivo.

Tale mandato, tuttavia, dà per scontato un contesto in cui le organizzazioni del welfare e della professione sono attive e ingaggiate in un processo di costruzione collettiva di conoscenze richieste in relazione ai processi di trasformazione digitale. La ricerca Dig.It.In. aiuta a riflettere su tale questione, orientando il focus non solo sulle responsabilità del singolo professionista, ma anche a livello meso e macro: le capacità, le conoscenze e le effettive possibilità degli assistenti sociali dipendono anche dalle organizzazioni in cui prestano servizio, dalle politiche che ne governano gli orientamenti, e dal grado di implicazione delle associazioni professionali e dell'accademia nei processi di trasformazione digitale.

La ricerca evidenzia ad esempio come, in Italia, l'assenza di policy nazionali e aziendali sull'uso delle tecnologie digitali abbia lasciato un ampio margine alla discrezionalità degli operatori. Allo stesso modo, l'accademia italiana non sembra aver investito fino ad ora in modo sufficiente nella ricerca sulla digitalizzazione del servizio sociale, né di conseguenza aggiornato gli insegnamenti, utili a consolidare conoscenze, metodi e tecniche professionali. Così, se da un lato, il *learning by doing* consente di innovare e apprendere dalla pratica, dall'altro è evidente come un agire lasciato alle valutazioni del singo-

lo e delle équipe rischi di portare a scelte spesso motivate da ragioni pragmatiche, non sempre coerenti con i fondamenti della professione (Capitolo 2).

L'adeguamento del sapere nel servizio sociale emerge dunque come un tema cruciale, che implica l'assunzione di una responsabilità collettiva: è necessario lo sviluppo di competenze specialistiche anche in collaborazione con altre discipline – filosofia, giurisprudenza, psicologia – in un'azione congiunta con i policymakers e gli stessi Ordini, chiamati nel nostro Paese a garantire il corretto esercizio della professione.

Il principio di integrità professionale, spiega il *Global Social Work Statement of Ethical Principles* (IFSW, IAASW, 2018), chiama in primo luogo le associazioni professionali a sviluppare e aggiornare regolarmente i propri codici deontologici o linee guida etiche, in relazione alle trasformazioni sociali, comprese dunque quelle innescate dalla digitalizzazione. In coerenza a tale mandato, il Consiglio Nazionale ha preso parte all'*advisory board* della ricerca Dig.It.In. (Sanfelici, 2026), con il fine di rendere i risultati utili a sistematizzare il sapere e informare la pratica, anche attraverso la costruzione di linee guida adatte al contesto nazionale.

Il paragrafo conclusivo, qui di seguito, amplia tale riflessione, approfondendo il tema del ruolo politico del servizio sociale nei processi di trasformazione digitale.

4. Il ruolo politico del servizio sociale nei processi di trasformazione digitale

Nelle società contemporanee, il servizio sociale è chiamato non solo a utilizzare in modo competente le nuove tecnologie, ma anche a interrogare criticamente gli esiti delle riconfigurazioni sociali in atto sulla garanzia dei diritti fondamentali, sulle relazioni interpersonali e sui processi di inclusione e esclusione sociale.

La dimensione politica della professione, come impegno nel contrastare i processi che a livello micro e macro sono fonti di ingiustizia e nel promuovere relazioni di solidarietà, si estende oggi anche agli ambienti digitali, dove si aprono nuove possibilità di connessione tra persone e servizi, ma anche nuove forme di disuguaglianza e

controllo. Gli assistenti sociali dovrebbero giocare un ruolo strategico nella formulazione e nell'attuazione delle politiche pubbliche che governano la transizione digitale; in considerazione del loro posizionamento specifico, come mediatori di istanze che emergono dai mondi di vita delle persone, dalle organizzazioni dei servizi, e dal più ampio contesto sociale e politico, possono prendersi cura del tessuto sociale, facendo attenzione a che le spinte all'innovazione tecnologica non si traducano in ulteriori forme di oppressione.

È inoltre necessario agire sui contesti educativi, anche accademici, affinché siano in grado di fornire nuove lenti per leggere criticamente le trasformazioni in corso, e contemporaneamente aggiornare le competenze e le tecniche per il lavoro in ambienti che ibridano online e offline.

Anche l'elaborazione di policy sull'uso delle tecnologie diventa un atto politico in sé: non si tratta di un mero adempimento amministrativo, in funzione difensiva, ma di un processo deliberativo che coinvolge la riflessione collettiva sul senso della professione nell'era digitale. Tale azione di *macro practice* è un modo per esercitare agency professionale, in un contesto in cui è in discussione la stessa responsabilità pubblica su questioni che vedono una stretta interazione con interessi privati e logiche economiche, non sempre accompagnate da un necessario impegno etico.

Gli obiettivi dell'Unione Europea esplicitati nella *Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali* possono concretizzarsi anche grazie all'impegno del servizio sociale: da un lato, intercetta e analizza le aspirazioni e le difficoltà delle persone, gli effetti dei diversi livelli di qualità delle infrastrutture digitali, i rischi legati a nuove forme di dipendenza e ai sistemi di sorveglianza digitale sulle persone più vulnerabili; dall'altro, promuove *capabilities* digitali per sapersi muovere in ambienti online e facilita nuove forme di partecipazione.

La ricerca è uno degli ambiti di azione del servizio sociale: essa può accompagnare la trasformazione attraverso forme di ricerca-azione, contribuendo ai processi di costruzione e revisione delle policy, sostenendo lo sforzo comune alle professioni di unire saperi dal campo e dall'accademia, e favorendo la sistematizzazione della conoscenza che viene da contesti situati di apprendimento, come nella ricerca Dig.It.In. Non si tratta di moltiplicare e applicare regole dall'alto, ma di costruire processi partecipati, anche in collaborazione

con altre discipline implicate nella regolazione di tali processi. I risultati della ricerca sono inoltre utili a stimolare processi di riflessività critica sulle politiche e modelli di governance che, seppur pensati con l'intento di migliorare l'efficienza dei servizi, possono introdurre nuovi elementi di rischio ed incidere negativamente sulla qualità del lavoro con le persone.

Definirsi *human right profession* (IFSW, IASSW, 2018) comporta la responsabilità di saper tradurre l'azione del servizio sociale in uno sforzo collettivo orientato a promuovere trasformazioni in direzione della giustizia sociale e della solidarietà. I diritti umani individuali, online e offline, possono essere rispettati solo se le istituzioni si fanno garanti della tutela dei cittadini, ma anche a condizione che i diversi attori coinvolti si assumano la responsabilità degli uni verso gli altri, e verso l'ambiente sociale e naturale, contribuendo a relazioni di reciprocità all'interno delle comunità. Non si tratta solo di tutelare il diritto alla protezione dei dati, ma anche di nutrire processi che promuovono visioni, politiche, idee e pratiche per un nuovo umanesimo, in cui le tecnologie contribuiscono alla cura dei contesti micro e macro. Saper costruire prossimità, anche a distanza, accogliere, ascoltare, essere attenti, restare aperti alle espressioni delle vulnerabilità sono processi che gli assistenti sociali attivano nel lavoro con le persone e le comunità, fornendo un contrappeso alle spinte alla burocratizzazione e proceduralizzazione degli interventi, e all'enfasi sulla innovazione tecnologica come chance per la crescita solo economica, anziché come strumento per lo sviluppo sociale.

Bibliografia

- Anderson J. e Honneth A. (2011), *Autonomia, vulnerabilità, riconoscimento e giustizia*, in A. Carnevale, I. Strazzeri (a cura di), *Lotte, diritti e politiche del riconoscimento*, Morlacchi, Perugia.
- Association of Social Work Boards (2014), *Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice*, Testo disponibile al sito: www.aswb.org
- Berzin S.C., Singer J. e Chan C. (2015), *Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work* (Grand Challenges for Social Work Initiative Working Paper No. 12). American Academy of Social Work and Social Welfare.

- Birhane A. (2021), *Algorithmic injustices: Towards a relational ethic*. Patterns, 2, 2. Testo disponibile al sito: <https://doi.org/10.1016/j.patter.2021.100205>.
- Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali (2023), *Social media policy. Linee guida per l'utilizzo dei social media e delle tecnologie digitali da parte degli assistenti*. Testo disponibile al sito: https://cnoas.org/wp-content/uploads/2023/10/CNOAS-Social-Media-Policy-1-_.pdf.
- Dencik L. (2022). *The datafied welfare state: A perspective from the UK*, in A. Hepp A., Jarke J. e Kramp L. (eds.), *New perspectives in critical data studies. Transforming Communications – Studies in Cross-Media Research*. Palgrave Macmillan, Cham, 145-165.
- Eubanks V. (2018), *Automating inequality. How high-tech tools profile, police and punish the poor*, St Martins Press, New York.
- Fraser N. e Honneth A. (2003), *Redistribution or Recognition? A Political-Philosophical Exchange*, Verso, London.
- Gabbard G.O. (1996), "Lessons to be learned from the study of boundary violation", *American Journal of Psychotherapy*, 50: 311-321.
- Gui L. e Sanfelici M. (2023), *Essere riconosciuti, riconoscere e riconoscersi: l'esperienza dei genitori e degli assistenti sociali*, in Sicora A. e Fargion S. (a cura di), *Costruzioni di genitorialità in terreni incerti. Quale ruolo per il servizio sociale?*, Il Mulino, Bologna.
- Guidi P., Pinto L. e Sanfelici M. (2026), *Il digitale nel servizio sociale dei Ser.D.: due casi a confronto*, in Sanfelici M., Nothdurfter U., a cura di, *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Herlihy B., Corey G. (2015), *Boundary issues in counseling: multiple roles and responsibilities* (3rd ed), American Counseling Association.
- International Federation of Social Workers e International Association of Schools of Social Work (2018), *Global Social Work Statement of Ethical Principles*, <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>.
- Morgan S. e Polowy C. (2011), *Social workers and Skype: Part I*. NASW Legal Defense Fund, Legal Issue of the Month. Disponibile al sito: www.socialworken.org/ldf/legal%5Fissue.
- National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education e Clinical Social Work Association (2017), *Standards for technology in social work practice*. National Association of Social Workers, Washington, DC.
- Ottman G. and Noble, C. (eds.), *Social work, the AI revolution, and the expansion of coercive statecraft*. Routledge.
- Rachovitsa A. e Johann N. (2022), "The human rights implications of the use of AI in the digital welfare state: lessons learned from the Dutch SyRI case", *Human Rights Law Review*, 22, 2: 1-15.
- Ranerup A. e Henriksen H.Z. (2020), "Digital discretion: Unpacking human and technological agency in automated decision making in Sweden's social services", *Social Science Computer Review*, 40, 2: 445 – 461.
- Reamer F.G. (2013), "Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges", *Social Work*, 58, 2: 163–172.

- Reamer, F. G. (2015), Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43, 120–132.
- Reamer F.G. (2017), “Evolving ethical standards in the digital age”, *Australian Social Work*, 70, 2: 148–159.
- Reamer F. G. (2018), “Ethical standards for social workers’ use of technology: Emerging consensus”, *Journal of Social Work Values and Ethics*, 15, 2, 71–80.
- Reamer F.G. (2021), *Ethics and risk management in online and distance social work*, Cognella, San Diego.
- Reamer F.G. (2023), “Social Work Boundary Issues in the Digital Age: Reflections of an Ethics Expert”, *Advances in Social Work*, 23, 2: 375-390.
- Rodríguez-Martínez A. e Amezcua Aguilar M.T., Cortés Moreno J. e Jiménez-Delgado, J.J. (2024), “Ethical issues related to the use of technology in social work practice: A systematic review”, *SAGE Open*, 14, 3: 1-14.
- Sanfelici M. (2015), *Domestic violence and the child protection system: a study of case decisions and outcomes in Ontario*. Disponibile al sito: https://boa.unimib.it/retrieve/handle/10281/83879/123233/phd_unimib_724462.pdf
- Sanfelici M. (2022a). “Trasformazioni possibili nel welfare post-pandemico: promuovere il sociale nei servizi socio-sanitari”, *Autonomie Locali e Servizi Sociali*, 3, 425-442.
- Sanfelici M. (2022b), *Advocacy*, in Campanini A., *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M. (2024), *Fondamenti del servizio sociale anti-oppressivo*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M. (2026), *Tecnologie al lavoro nei servizi socio-sanitari: la cornice teorica e metodologica della ricerca Dig.It.In*, in Sanfelici M., Nothdurfter U., a cura di, *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M., Briziarelli M. (2026), *A Critical Reflection on the Changing Capacity of Surveillance in Digitally-Mediated Welfare Services*, in Ottman G., Noble, C. (eds), *Social work, the AI revolution, and the expansion of coercive statecraft*. Routledge.
- Sanfelici M. e Nothdurfter U. (2026), *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Segal E.A., Gerdes, K.E. e Steiner, S. (2019), *An introduction to the profession of social work: Becoming a change agent* (6th ed.), Cengage, Boston.
- Southerton C. (2020), Datafication. In: Schintler, L., McNeely, C. (eds) *Encyclopedia of Big Data*. Springer, Cham. Testo disponibile al sito: https://doi.org/10.1007/978-3-319-32001-4_332-1.
- Zuboff S. (2019), *The Age of Surveillance Capitalism. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*, Public Affairs, New York.
- Zur O. (2017) (ed.), *Multiple relationships in psychotherapy and counseling: unavoidable, common and mandatory dual relations in therapy*, Routledge, New York and London.

I processi di digitalizzazione nei sistemi di welfare stanno contribuendo a riconfigurare le pratiche degli assistenti sociali, gli assetti organizzativi dei servizi e le relazioni tra istituzioni e cittadini. A partire dai risultati della ricerca Dig.It.In. – il primo studio nazionale sul lavoro sociale digitalmente mediato – questo volume propone una lettura critica dei cambiamenti in atto per suggerire una possibile guida che accompagni i processi di transizione digitale. In particolare, attraverso l'analisi di alcune pratiche emergenti – dalla consulenza sociale video-mediata all'uso delle chat, dalla documentazione online all'outreach mediato da canali digitali – il libro sistematizza evidenze empiriche e apprendimenti utili per sostenere e orientare gli interventi degli assistenti sociali. Adottando una prospettiva sociomateriale e relazionale, gli autori mostrano come le tecnologie non siano strumenti neutri, ma elementi che co-producono interazioni, decisioni e significati nel processo di aiuto, sollevando questioni etiche, metodologiche e politiche centrali per la professione. Il volume chiude con una riflessione sulla necessità e l'urgenza di un'azione collettiva per promuovere una transizione digitale giusta, capace di tutelare i diritti delle persone, ridurre le disuguaglianze e rafforzare la qualità relazionale dell'intervento sociale.

Rivolto ad assistenti sociali, studenti, ricercatori, dirigenti e decisori pubblici, il libro intende contribuire alla costruzione di un sapere condiviso che metta in dialogo ricerca e pratica, offrendo strumenti di lettura e orientamento per affrontare in modo consapevole le sfide nell'era digitale.

Mara Sanfelici è assistente sociale specialista e professoressa associata di Servizio sociale presso l'Università degli Studi di Milano Bicocca, dove insegna Teorie e metodologia del servizio sociale e Policy practice nel lavoro sociale. La sua attività di ricerca si concentra attualmente sulle possibilità per una pratica anti-oppressiva nei servizi sociali, su servizio sociale e povertà e sui processi di digitalizzazione del lavoro sociale.

Urban Nothdurfter è assistente sociale e professore associato di Servizio sociale presso la Libera Università di Bolzano, dove insegna corsi di teoria, storia ed etica del servizio sociale. La sua attività di ricerca si concentra attualmente sul ruolo del servizio sociale nel contesto delle trasformazioni digitali ed ecosociali, con particolare attenzione alla riconfigurazione della cura e alla ridefinizione delle responsabilità all'interno di sistemi di solidarietà in mutamento.

Andrea Bilotti è assistente sociale specialista e professore associato di Sociologia e di Servizio sociale presso il Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università Roma Tre, dove insegna Principi e fondamenti del servizio sociale e Metodologie e pratiche innovative di servizio sociale. I suoi interessi di ricerca riguardano il social work, le disuguaglianze, l'innovazione delle politiche e dei servizi sociali, i processi partecipativi e l'approccio basato sui diritti umani.